

ABSTRAK

Keluhan dan umpan balik mahasiswa merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas layanan dan pengajaran institusi pendidikan. Akan tetapi, terdapat keterbatasan dalam penyampaian umpan balik dan keluhan pada prodi S1 Sistem Informasi Telkom University, yang hanya diadakan pada periode tertentu. Hal ini dinilai kurang memadai dalam merespon kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini menangani permasalahan tersebut dengan mengembangkan solusi alternatif. Solusi tersebut adalah sebuah aplikasi *website* yang memfasilitasi proses penyampaian, respon, dan penanganan umpan balik serta keluhan mahasiswa. Aplikasi ini dirancang dengan menggunakan metode pengembangan SDLC *Iterative Incremental*. Proses penelitian melibatkan dua tahap iterasi pengembangan dan pengujian yang melibatkan mahasiswa dan staf prodi sebagai responden. Hasil pengujian aplikasi menggunakan *User Acceptance Testing* dengan metode *Blackbox Testing* pada kedua iterasi menunjukkan bahwa fitur-fitur aplikasi berjalan sesuai dengan ekspektasi, dan skor *Usability Testing* menunjukkan angka 4,3 dari skala maksimal 5, setara dengan 86% dari total penilaian pada iterasi pertama, dan 4,2 dari skala maksimal 5 atau setara dengan 84% dari total penilaian pada iterasi kedua. Skor tersebut menandakan bahwa aplikasi ini diterima dengan baik oleh pengguna, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, dan memenuhi kebutuhan mereka dalam menyampaikan dan menangani keluhan serta umpan balik. Penelitian ini membuktikan bahwa metode *Iterative Incremental* dalam pengembangan aplikasi *website* ini mampu menghasilkan produk yang efektif dan memuaskan pengguna.

Kata kunci — Umpan balik, Keluhan, Aplikasi web, *Iterative Incremental*